

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan ke suatu tempat wisata dengan tujuan untuk berlibur atau rekreasi. Kegiatan pariwisata sudah termasuk dalam kegiatan rutin yang bagi masyarakat Indonesia atau masyarakat dunia di akhir minggu atau hari libur nasional. Biasanya pariwisata dilakukan oleh sesama keluarga ataupun teman. Di Indonesia telah memiliki berbagai macam objek wisata, mulai dari wisata alam dan wisata budaya yang tersebar di 34 provinsi. Sehingga untuk mempromosikan atau menyebarkan informasi mengenai sebuah objek wisata akan sangat efektif dan efisien jika menggunakan media internet. Jenis media internet sangatlah beragam, salah satunya situs web (*website*).

Situs web (*website*) merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file – file nya saling berhubungan. Dalam perusahaan atau instansi, situs web menjadi media yang penting untuk memberikan layanan seperti informasi kepada masyarakat secara jarak jauh (Kadir, 2010). Oleh karena itu masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk mendatangi ke tempat yang menyediakan informasi tersebut. Salah satu objek wisata di Jawa Timur yang mempunyai situs web yaitu Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.

Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS) menjadi tempat wisata yang populer di Jawa Timur karena keindahan alamnya yang sangat beragam. Jumlah pengunjung Taman Nasional Bromo Tengger Semeru pada tahun 2016 mencapai 302.090 pada wisatawan domestik dan 26.330 pada wisatawan mancanegara (Kusumawati, 2017). Angka tersebut mengindikasikan bahwa Taman Nasional Bromo Tengger Semeru sangat ramai oleh wisatawan. Taman Nasional Bromo Tengger Semeru saat ini dikelola oleh sebuah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang bermarkas di Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, Malang, Jawa Timur.

Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru ini mempunyai situs web bernama [www.bromotenggersemeru.org](http://www.bromotenggersemeru.org). Situs web ini dikelola oleh Tim *Website* yang berada di Balai Besar Bromo Tengger Semeru dan dibantu oleh pihak ketiga yang bekerjasama oleh Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Situs web ini berisi informasi resmi seputar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Tujuan dari situs web ini yaitu untuk menginformasikan profil TNBTS secara dekat dengan masyarakat serta pengunjung domestik maupun mancanegara terutama yang belum pernah berkunjung ke TNBTS. Dengan adanya situs web ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui lebih jauh mengenai TNBTS, contohnya informasi terbaru yang bersifat krusial seperti penutupan tempat wisata dikarenakan erupsi gunung bromo. Namun tampilan antarmuka situs web TNBTS masih banyak kekurangan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu admin situs web TNBTS bapak Elham Purnomo, bahwa admin situs web TNBTS menginginkan antarmuka yang lebih baik dari sebelumnya, karena menurutnya situs web ini terlihat kurang

bisa dipahami oleh para pendaki. Situs web TNBTS sejauh ini juga masih belum ada yang mengevaluasi sejak awal pembuatan situs web. Selain itu juga dilakukan wawancara kepada 6 orang pendaki yang pernah mengunjungi situs web TNBTS dan sering mengunjungi TNBTS, yang menyatakan bahwa situs web TNBTS masih sangat kurang seperti apa yang pengguna harapkan. Contohnya yaitu meliputi antarmuka yang masih kurang *responsif*, tampilan konten yang sangat sempit yang membuat pengunjung sangat sulit untuk memahami konten tersebut, menu website yang bukan untuk pengunjung tetap tertampil pada situs web seperti pada menu Database Pelaporan. Sehingga dapat di simpulkan bahwa situs web TNBTS memiliki masalah pada aspek *usability*.

Tampilan antarmuka website yang baik yaitu harus cocok dan sesuai dengan harapan pengguna. Umumnya sebuah sistem informasi seperti situs web tidak pernah digunakan karena disebabkan antarmuka nya masih kurang memuaskan. Prinsip dari desain antarmuka pengguna yaitu antarmuka pengguna harus berdasarkan pada kebutuhan pengguna dari pada fungsionalitas dari sistem informasi tersebut. Antarmuka pengguna harus konsisten dengan perintah dan menu yang sudah disesuaikan (Guntupali, 2008). Situs web yang *usable* adalah situs web yang memberikan dampak positif terhadap situs web itu sendiri, meningkatkan dan membuat pengguna kembali mengunjungi situs web tersebut, yang pada akhirnya akan meningkatkan interaksi antara pengguna dan situs web. Pada beberapa situs web, masalah yang sering dihadapi yaitu konten yang sulit dipahami, format konten yang kurang konsisten, navigasi dan interaksi yang tidak sesuai dengan harapan pengguna, dan fungsi pencarian yang kurang efisien. Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut menyebabkan pengguna tidak akan kembali kepada situs web tersebut. Jika sebuah situs web tidak dievaluasi, maka pengaruh dari situs web terhadap pengguna tidak bisa diukur. Jika *usability* situs web tersebut tidak bisa diukur maka akan sulit untuk melakukan perbaikan (DeLone dan McLean, 2012).

Maka dari itu perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi lebih lanjut mengenai desain antarmuka pengguna dari situs web TNBTS dan membuat usulan rancangan perbaikan antarmuka situs web TNBTS. Penelitian ini melibatkan pengguna dalam setiap prosesnya. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan *User Centered Design* yang sesuai dengan standar ISO 9241-210. Dimana ISO 9241 – 210 merupakan sebuah standar yang menyediakan tahapan – tahapan pengembangan sistem yang berpusat pada pengguna sebagai bahan evaluasi dalam setiap proses pengembangan sistem tersebut. Pada perancangan yang akan dilakukan bertujuan untuk menghasilkan sebuah rancangan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mengoptimalkan *usability* dari segi antarmuka pengguna. Sehingga pengguna bisa mengunjungi dan mendapatkan informasi dari situs web dengan nyaman.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, penulis berniat untuk melakukan penelitian dengan judul “EVALUASI DAN PERBAIKAN DESAIN ANTARMUKA PENGGUNA SITUS WEB PARIWISATA DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN

*USER CENTERED DESIGN (STUDI KASUS : BALAI BESAR TAMAN NASIONAL BROMO TENGGER SEMERU)."*

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diuraikan sebuah rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana hasil evaluasi awal *usability* terhadap antarmuka situs web Taman Nasional Bromo Tengger Semeru saat ini?
2. Bagaimana rancangan perbaikan tampilan antarmuka situs web Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dengan menggunakan pendekatan *User Centered Design*?
3. Bagaimanakah hasil evaluasi akhir terhadap prototipe rancangan perbaikan antarmuka pengguna situs web TNBTS?
4. Bagaimana hasil analisis perbandingan terhadap situs web Taman Nasional Bromo Tengger Semeru sebelum dan sesudah di evaluasi?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi tampilan antarmuka situs web TNBTS sebelum diperbaiki.
2. Merancang perbaikan antarmuka situs web TNBTS menggunakan pendekatan *User Centered Design*.
3. Mengevaluasi tampilan antarmuka situs web TNBTS setelah diperbaiki.
4. Mengetahui hasil perbandingan antara evaluasi awal dan evaluasi akhir rancangan antarmuka situs web TNBTS.

## **1.4 Manfaat**

1. Dapat digunakan sebagai masukan bagi instansi Balai Besar Bromo Tengger Semeru untuk menerapkan teknologi informasi yang baik sebagai sarana penyebaran informasi mengenai profil TNBTS.
2. Dapat dijadikan sebagai dasar bagi instansi yang telah menerapkan teknologi informasi untuk evaluasi terhadap sistem yang telah diterapkan agar kualitas teknologi informasi dapat meningkat sesuai dengan harapan.
3. Bagi penulis bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman serta dapat menambah wawasan dalam penulisan dan meningkatkan pengetahuan di bidang teknologi informasi.

## **1.5 Batasan masalah**

Batasan masalah berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan sampai tahap pembuatan desain antarmuka pengguna situs web TNBTS.

2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *User Centered Design* untuk perancangan tampilan antarmuka situs web TNBTS.
3. Penelitian berfokus pada desain antarmuka serta penempatan informasi yang tepat dan tidak berfokus pada fitur atau fungsi situs web TNBTS.

## 1.6 Sistematika pembahasan

Untuk mempermudah dalam pemahaman penelitian ini, penulisan disajikan secara sistematis dan dibagi menjadi beberapa bab seperti berikut ini:

BAB I	PENDAHULUAN
	Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.
BAB II	LANDASAN KEPUSTAKAAN
	Pada bab ini menjelaskan tentang teori, konsep, model, metode, atau sistem dari literatur ilmiah yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
	Pada bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan hingga tahapan-tahapan dari penelitian yang dilakukan.
BAB IV	HASIL DAN PENGUMPULAN DATA
	Bab ini membahas tentang evaluasi sebelum dan sesudah perbaikan situs web TNBTS, rincian perbaikan situs web TNBTS, serta analisis kebutuhan untuk perancangan perbaikan situs web TNBTS.
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN
	Bab ini berisi tentang hasil evaluasi sebelum dan sesudah perbaikan serta hasil perbandingan antara evaluasi sebelum dan sesudah perbaikan pada situs web TNBTS.
BAB VI	PENUTUP
	Pada bagian ini memaparkan kesimpulan mengenai hasil yang telah didapatkan dari penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian yang lebih lanjut.